

**TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI****422104****KWALIFIKACJE WYODRĘBNIONE W ZAWODZIE**

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

**CELE KSZTAŁCENIA**

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie technika organizacji turystyki powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

- 1) w zakresie kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych:
  - a) projektowania imprez i usług turystycznych,
  - b) zamawiania imprez i usług turystycznych;
- 2) w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych:
  - a) prowadzenia informacji turystycznej,
  - b) obsługi klientów korzystających z usług turystycznych,
  - c) rozliczania usług i imprez turystycznych.

**EFEKTY KSZTAŁCENIA I KRYTERIA WERYFIKACJI TYCH EFEKTÓW**

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych	
HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią	1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 2) wymienia przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska 3) określa warunki organizacji pracy zapewniające wymagany poziom ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku pracy 4) określa działania zapobiegające wyrządzeniu szkód w środowisku 5) opisuje wymagania dotyczące ergonomii pracy 6) rozróżnia środki gaśnicze ze względu na zakres ich stosowania
2) charakteryzuje zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska	1) wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 2) wymienia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska
3) opisuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	1) wymienia prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 2) wymienia prawa i obowiązki pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy 3) omawia konsekwencje nieprzestrzegania obowiązków pracownika i pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy
4) charakteryzuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz prawa pracy	1) opisuje system kontroli i nadzoru nad prawną ochroną bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładach pracy 2) wymienia instytucje oraz służby działające w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska 3) rozróżnia sposób zatrudnienia na podstawie stosunku pracy i umowy cywilnoprawnej

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4) określa szczegółowe obowiązki pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy</li> <li>5) określa obowiązki pracownika dotyczące przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowisku pracy</li> </ol>
5) przewiduje zagrożenia występujące w działalności turystycznej	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia zagrożenia występujące w środowisku pracy</li> <li>2) wskazuje źródła zagrożeń w środowisku pracy</li> <li>3) wskazuje zagrożenia dla zdrowia i życia oraz mienia i środowiska związane z działalnością turystyczną</li> <li>4) opisuje sposoby zapobiegania zagrożeniom życia i zdrowia w działalności turystycznej</li> </ol>
6) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>2) dobiera środki ochrony indywidualnej i zbiorowej do rodzaju prowadzonej działalności</li> </ol>
7) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</li> <li>2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</li> <li>3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku</li> <li>4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</li> <li>5) powiadamia odpowiednie służby</li> <li>6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</li> <li>7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar</li> <li>8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</li> </ol>
HGT.07.2. Podstawy turystyki	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) charakteryzuje rynek turystyczny	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego</li> <li>2) rozróżnia elementy rynku turystycznego</li> <li>3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym</li> <li>4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce</li> <li>5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce</li> </ol>
2) charakteryzuje produkty turystyczne	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje strukturę produktu turystycznego</li> <li>2) wymienia rodzaje produktów turystycznych</li> <li>3) opisuje produkty turystyczne</li> <li>4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta</li> </ol>
3) charakteryzuje rodzaje turystyki	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje motywy uprawiania turystyki</li> <li>2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych</li> <li>3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki</li> <li>4) rozróżnia rodzaje turystyki</li> <li>5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki</li> </ol>
4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)</li> <li>2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego</li> </ol>

	<p>przedsiębiorstwa lub regionu</p> <p>3) wymienia instrumenty marketingu</p> <p>4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki</p>
5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych	<p>1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych</p> <p>2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa</p>
6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych	<p>1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych</p> <p>2) wykorzystuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z ich przeznaczeniem</p> <p>3) wykorzystuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych</p>
7) przestrzega zasad żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych	<p>1) opisuje zasady żywienia</p> <p>2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami</p> <p>3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów</p>
8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	<p>1) wymienia cele normalizacji krajowej</p> <p>2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy</p> <p>3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej</p> <p>4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności</p>
HGT.07.3. Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) projektuje imprezy i usługi turystyczne, wykorzystując wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski, krajów Europy i świata	<p>1) rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu geografii turystycznej</p> <p>2) wymienia walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata</p> <p>3) rozróżnia walory turystyczne naturalne i antropogeniczne</p> <p>4) opisuje walory turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata</p> <p>5) rozróżnia elementy zagospodarowania turystycznego poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata</p> <p>6) porównuje atrakcje turystyczne poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata</p> <p>7) określa dostępność komunikacyjną poszczególnych regionów Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata</p> <p>8) wymienia szlaki turystyczne</p> <p>9) opisuje atrakcyjność szlaków turystycznych</p>
2) korzysta z różnych źródeł informacji turystycznej i geograficznej podczas projektowania imprez i usług turystycznych	<p>1) korzysta z tradycyjnych i cyfrowych źródeł informacji podczas projektowania imprez i usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym</p> <p>2) wskazuje walory naturalne i antropogeniczne regionów na podstawie map tematycznych</p> <p>3) wskazuje na mapie regiony i ośrodki turystyczne</p> <p>4) wskazuje na mapach szlaki turystyczne</p> <p>5) posługuje się programami i aplikacjami</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>6) internetowymi lokalizującymi atrakcje turystyczne</li> <li>7) posługuje się programami i aplikacjami internetowymi lokalizującymi elementy zagospodarowania turystycznego</li> </ul>
3) dobiera usługi turystyczne w zależności od potrzeb klientów i rodzaju turystyki	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) rozróżnia rodzaje usług turystycznych</li> <li>2) określa cechy usług turystycznych</li> <li>3) rozpoznaje potrzeby turystyczne klientów</li> <li>4) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów</li> <li>5) określa trendy i prognozy w zakresie usług turystycznych</li> <li>6) analizuje rynek usług turystycznych</li> </ul>
4) przygotowuje programy imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia rodzaje imprez turystycznych</li> <li>2) wymienia zasady programowania imprez turystycznych</li> <li>3) stosuje zasady projektowania imprez turystycznych</li> <li>4) dostosowuje program imprezy turystycznej do potrzeb, wymagań i możliwości klientów</li> <li>5) opracowuje program imprezy turystycznej</li> <li>6) wykorzystuje programy komputerowe i aplikacje internetowe wspomagające projektowanie imprez turystycznych</li> </ul>

## HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) oblicza koszty imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) klasyfikuje rodzaje kosztów imprez i usług turystycznych</li> <li>2) dokonuje podziału kosztów usług turystycznych</li> <li>3) wykorzystuje tabelę kursów walut podczas kalkulowania kosztów usług turystycznych</li> <li>4) oblicza wartość poszczególnych świadczeń w zależności od liczby uczestników oraz ceny i liczby świadczeń</li> <li>5) wykorzystuje uzgodnienia dotyczące zniżek, rabatów, upustów podczas obliczania kosztów imprez i usług turystycznych</li> <li>6) dokonuje obliczenia sumy wszystkich świadczeń</li> <li>7) uwzględnia stawkę prowizyjną dla agentów turystycznych</li> </ul>
2) oblicza marżę i podatek VAT imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) określa stawki podatku VAT w zależności od rodzaju imprez i usług turystycznych</li> <li>2) stosuje zasady opodatkowania imprez i usług turystycznych</li> <li>3) oblicza marżę</li> <li>4) oblicza podatek VAT od imprez turystycznych</li> <li>5) oblicza podatek VAT od usług turystycznych</li> </ul>
3) oblicza ceny imprez turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) sumuje koszty świadczeń, marżę i podatek VAT</li> <li>2) ustala cenę imprezy turystycznej.</li> <li>3) oblicza cenę imprezy przy zmieniającej się liczbie uczestników</li> </ul>
4) tworzy dokumentację kalkulacji imprez i usług turystycznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) sporządza arkusz kalkulacji kosztów imprezy turystycznej</li> <li>2) wykorzystuje programy komputerowe do kalkulacji usług i imprez turystycznych</li> </ul>

## HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych

Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:

1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych	1) porównuje oferty usługodawców 2) wybiera usługodawców do realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zamówieniem lub programem turystycznym 3) ustala zasady realizacji usług turystycznych
2) stosuje różne formy zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym	1) redaguje wzór formularza zamówienia 2) sporządza zamówienia usług turystycznych w języku polskim i obcym nowożytnym 3) sporządza umowę aliotmentową i czarterową 4) wymienia przykłady niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych 5) podejmuje działania w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania usług turystycznych
3) stosuje różne formy rezerwacji imprez i usług turystycznych	1) rozróżnia formy rezerwacji imprez i usług turystycznych 2) sporządza dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 3) wypełnia dokument rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 4) sporządza dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 5) wypełnia dokument anulowania rezerwacji imprezy i usługi turystycznej 6) wymienia formy rezerwacji usług turystycznych
4) używa oprogramowania komputerowego stosowanego do zamówień i rezerwacji w turystyce	1) wymienia specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 2) wykorzystuje specjalistyczne programy komputerowe stosowane do obsługi ruchu turystycznego 3) obsługuje komputerowe systemy rezerwacji usług turystycznych 4) dokonuje rezerwacji i anulowania usług turystycznych systemem on-line
HGT.07.6. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyrażnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu 4) układa informacje w określonym porządku

<p>(rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje) artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka</p> <p>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)</p>	
<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <p>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</p> <p>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)</p>	<p>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)</p> <p>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</p> <p>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</p> <p>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</p>
<p>4) uczestniczy w rozmowie w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <p>1) reaguje ustnie (podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p> <p>2) reaguje w formie prostego tekstu pisanego ( wiadomość, formularz, e-mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</p> <p>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</p> <p>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</p> <p>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</p> <p>5) pyta o upodobania i intencje innych osób</p> <p>6) proponuje i zachęca</p> <p>7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</p> <p>8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</p>
<p>5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</p>	<p>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)</p> <p>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</p> <p>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</p> <p>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał, prezentację</p>
<p>6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową:</p> <p>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym</p> <p>b) współdziała w grupie</p> <p>c) korzysta ze źródeł informacji w języku</p>	<p>1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego</p> <p>2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe</p> <p>3) korzysta z tekstów w języku obcym nowożytnym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych</p>

obcym nowożytnym d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne	4) identyfikuje słowa klucze, internacjonalizmy 5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa 6) upraszcza (jeżeli to konieczne) wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne
HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) charakteryzuje zasady kultury i etyki zawodowej	1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie 2) stosuje zasady etyki podczas wykonywania zadań zawodowych 3) przestrzega zasad etykiety i netykiety w komunikacji z klientami 4) przestrzega zasad rzetelności i lojalności 5) stosuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z przełożonym i ze współpracownikami w codziennych kontaktach 6) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy 7) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych 8) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa
2) charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej	1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej 2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej 3) stosuje metody komunikacji werbalnej 4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej
3) charakteryzuje techniki radzenia sobie ze stresem	1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej 2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem 3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	1) wyjaśnia znaczenie zmian zachodzących w branży 2) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych 3) wykonuje zadania zawodowe, proponując kreatywne rozwiązania
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	1) analizuje zmiany zachodzące w branży turystycznej 2) analizuje własne kompetencje 3) przejawia gotowość do ustawicznego doskonalenia zawodowego 4) korzysta z różnych źródeł informacji i form doskonalenia zawodowego
6) planuje wykonanie zadania	1) identyfikuje pojęcie planowania 2) charakteryzuje etapy planowania 3) ustala termin wykonania zaplanowanych zadań 4) określa środki i narzędzia do wykonania zaplanowanych zadań 5) analizuje proces planowania zadań do wykonania
7) negocjuje warunki porozumień	1) wymienia techniki negocjacyjne 2) stosuje techniki negocjacyjne 3) przedstawia własną koncepcję rozwiązania problemu, wykazując się wiedzą z zakresu negocjacji 4) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w działalności zawodowej
8) współpracuje w zespole	1) proponuje podział zadań w zespole

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2) wymienia zasady pracy zespołowej</li> <li>3) modyfikuje własne działania w oparciu o wspólnie wypracowane stanowisko</li> <li>4) ocenia przebieg i efekty pracy zespołowej</li> </ol>
<b>HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów</b>	
<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
<b>Uczeń:</b>	<b>Uczeń:</b>
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) identyfikuje zakres planowanych działań</li> <li>2) opracowuje plan pracy zespołu</li> </ol>
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole</li> <li>2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu</li> </ol>
3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) organizuje prace związane z realizacją przydzielonych zadań</li> <li>2) kieruje wykonywaniem przydzielonych zadań</li> </ol>
4) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia kryteria oceny jakości wykonywanych zadań</li> <li>2) stosuje kryteria oceny jakości wykonanych zadań</li> <li>3) monitoruje wykonanie zadań</li> </ol>

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych niezbędne jest osiągnięcie niżej wymienionych efektów kształcenia:

<b>HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych</b>	
<b>HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy</b>	
<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
<b>Uczeń:</b>	<b>Uczeń:</b>
1) ocenia skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wskazuje skutki oddziaływania czynników chemicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka</li> <li>2) wskazuje skutki oddziaływania czynników biologicznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka</li> <li>3) wskazuje skutki oddziaływania czynników psychofizycznych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka</li> <li>4) określa wpływ czynników niebezpiecznych i uciążliwych występujących w środowisku pracy na organizm człowieka</li> </ol>
2) organizuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia zasady organizacji stanowiska pracy zgodnie z zasadami ergonomii oraz przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska</li> <li>2) stosuje zasady bezpiecznego posługiwania się sprzętem biurowym i urządzeniami podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska, związanym z wykonywaniem zadań zawodowych</li> </ol>
3) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje podstawowe symptomy wskazujące na stan nagłego zagrożenia zdrowotnego</li> <li>2) ocenia sytuację poszkodowanego na podstawie analizy objawów obserwowanych u poszkodowanego</li> <li>3) zabezpiecza siebie, poszkodowanego i miejsce wypadku</li> <li>4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej</li> <li>5) powiadamia odpowiednie służby</li> <li>6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie</li> </ol>

	<p>7) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w nieurazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. omdlenie, zawał, udar</p> <p>8) wykonuje resuscytację krążeniowo-oddechową na fantomie zgodnie z wytycznymi Polskiej Rady Resuscytacji i Europejskiej Rady Resuscytacji</p>
HGT.08.2. Podstawy turystyki	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) charakteryzuje rynek turystyczny	<p>1) wyjaśnia pojęcie rynku turystycznego</p> <p>2) rozróżnia elementy rynku turystycznego</p> <p>3) wykorzystuje dane statystyczne związane z rynkiem turystycznym</p> <p>4) porównuje zmiany zachodzące w turystyce</p> <p>5) wymienia trendy rozwojowe w turystyce</p>
2) charakteryzuje produkty turystyczne	<p>1) opisuje strukturę produktu turystycznego</p> <p>2) wymienia rodzaje produktów turystycznych</p> <p>3) opisuje produkty turystyczne</p> <p>4) dobiera produkty turystyczne do potrzeb klienta</p>
3) charakteryzuje rodzaje turystyki	<p>1) opisuje motywy uprawiania turystyki</p> <p>2) dokonuje podziału turystyki według różnych kryteriów klasyfikacyjnych</p> <p>3) wskazuje związki pomiędzy poszczególnymi rodzajami turystyki</p> <p>4) rozróżnia rodzaje turystyki</p> <p>5) opisuje poszczególne rodzaje turystyki</p>
4) realizuje działania marketingowe prowadzonej działalności turystycznej	<p>1) wymienia elementy analizy mocnych stron (strengths) słabych (weaknesses) i szans (opportunities) i zagrożeń (threats) (SWOT)</p> <p>2) przeprowadza analizę analizy słabych i mocnych stron szans i zagrożeń (SWOT) wybranego przedsiębiorstwa lub regionu</p> <p>3) wymienia instrumenty marketingu</p> <p>4) dobiera właściwe instrumenty marketingu do promocji turystyki</p>
5) stosuje przepisy prawa podczas wykonywania zadań zawodowych	<p>1) wymienia akty prawne dotyczące wykonywanych zadań zawodowych</p> <p>2) wymienia obowiązki organizatorów turystyki oraz przedsiębiorców ułatwiające nabywanie powiązanych usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa</p>
6) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań zawodowych	<p>1) dobiera program komputerowy odpowiedni do wykonywanych zadań zawodowych</p> <p>2) wskazuje aplikacje mobilne wspomagające wykonywanie zadań zawodowych</p>
7) przestrzega zasad zdrowego żywienia podczas wykonywania zadań zawodowych	<p>1) opisuje zasady zdrowego żywienia</p> <p>2) opracowuje jadłospisy zgodnie z obowiązującymi zasadami</p> <p>3) dobiera usługi żywieniowe do indywidualnych potrzeb klientów</p>
8) rozpoznaje właściwe normy i procedury oceny zgodności podczas realizacji zadań zawodowych	<p>1) wymienia cele normalizacji krajowej</p> <p>2) wyjaśnia, czym jest norma i wymienia cechy normy</p> <p>3) rozróżnia oznaczenie normy międzynarodowej, europejskiej i krajowej</p> <p>4) korzysta ze źródeł informacji dotyczących norm i procedur oceny zgodności</p>
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) korzysta z różnych źródeł informacji	1) wymienia źródła informacji turystycznej potrzebnych do

stosowanych w turystyce	tworzenia baz danych 2) korzysta z map, planów miast, atlasów, przewodników, informatorów turystycznych, witryn internetowych i aplikacji
2) sporządza bazy danych w celu gromadzenia informacji turystycznej	1) opracowuje wzór bazy danych 2) wymienia rodzaje baz danych 3) tworzy opisy do baz danych w języku polskim i języku obcym nowożytnym 4) wymienia sposoby tworzenia baz danych 5) korzysta z zasobów bazy danych 6) opisuje sposoby zabezpieczania baz danych
3) udziela informacji turystycznej podczas obsługi klienta w języku polskim i języku obcym nowożytnym	1) udziela informacji turystycznej w punktach i centrach informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym 2) udziela informacji turystycznej w biurze podróży w języku polskim i w języku obcym nowożytnym 3) udziela informacji turystycznej w języku polskim i języku obcym nowożytnym podczas targów i imprez wystawienniczych 4) wykorzystuje do udzielania informacji mapy, atlasy, plany miast, przewodniki i informatory opracowane w języku polskim i języku obcym nowożytnym
4) charakteryzuje atrakcje turystyczne Europy i wybranych krajów świata	1) wymienia najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży (tzw. destynacje) w Europie i wybranych krajach świata 2) opisuje najbardziej atrakcyjne turystycznie cele podróży w Europie i wybranych krajach świata 3) opisuje porty lotnicze, rzeczne, dworce, szlaki komunikacyjne 4) wyszukuje połączenia komunikacyjne pomiędzy wybranymi celami podróży z użyciem źródeł tradycyjnych i cyfrowych 5) wymienia elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych 6) opisuje elementy zagospodarowania turystycznego wybranych celów podróży turystycznych
<b>HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych</b>	
<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
<b>Uczeń:</b>	<b>Uczeń:</b>
1) organizuje działania marketingowe w procesie sprzedaży imprez i usług turystycznych	1) wymienia instrumenty marketingu stosowane w sprzedaży imprez i usług turystycznych 2) dobiera odpowiednie instrumenty do działań marketingowych 3) wymienia instrumenty promocji imprez i usług turystycznych 4) dobiera rodzaj kampanii do rodzaju promowanej imprezy turystycznej lub regionu turystycznego. 5) określa budżet i czas trwania kampanii 6) określa możliwe rodzaje dystrybucji imprez i usług turystycznych 7) stosuje metody kształtowania cen 8) stosuje zasady różnicowania cen
2) stosuje zasady obsługi klienta	1) wymienia typy klientów 2) opisuje typy klientów 3) wymienia wymagania dotyczące ochrony klienta 4) wymienia i stosuje techniki obsługi klienta
3) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych	1) oferuje imprezy i usługi turystyczne 2) stosuje różne techniki sprzedaży w branży turystycznej 3) rozróżnia formy sprzedaży imprez i usług turystycznych 4) prowadzi sprzedaż imprez i usług turystycznych zgodnie z

	przepisami Prawa Unii Europejskiej dotyczącymi przetwarzania danych osobowych
4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych a) rozróżnia formy płatności stosowane podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych b) przyjmuje płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych	1) wykonuje operacje na kasie fiskalnej 2) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży imprez i usług turystycznych 3) przyjmuje płatność w formie gotówkowej i bezgotówkowej 4) obsługuje terminal płatniczy
5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne	1) sporządza różne rodzaje faktur 2) sporządza notę korygującą 3) sporządza druki dowodu wpłaty (KP) i dowodu wypłaty (KW) 4) rozróżnia dokumenty płatności za usługi i imprezy turystyczne 5) określa rodzaj dokumentów potwierdzających płatność za imprezy i usługi turystyczne 6) przygotowuje dokumenty potwierdzające płatność za imprezy i usługi turystyczne
6) sporządza umowy dotyczące sprzedaży imprez i usług turystycznych	1) rozróżnia umowy cywilnoprawne dotyczące imprez i usług turystycznych 2) negocjuje warunki umów cywilnoprawnych dotyczących imprez i usług turystycznych 3) sporządza wzór umowy o świadczenie usług turystycznych 4) opracowuje warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych 5) oblicza wysokość składek do odprowadzenia na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny 6) sporządza deklarację do Turystycznego Funduszu Gwarancyjnego
<b>HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych</b>	
<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
<b>Uczeń:</b>	<b>Uczeń:</b>
1) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów	1) wymienia grupy klientów w turystyce 2) charakteryzuje grupy klientów w turystyce 3) rozróżnia rodzaje imprez turystycznych 4) stosuje zasady profesjonalnej obsługi imprez 5) dobiera rodzaj imprezy do grupy klientów
2) stosuje metody pilotażu wycieczek	1) wymienia zadania pilota wycieczek 2) wymienia obowiązki i prawa pilota wycieczek 3) wykonuje zadania pilota wycieczek podczas realizacji imprezy turystycznej 4) dobiera metody pilotażu do grupy klientów 5) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas obsługi w zakresie pilotażu wycieczek 6) wykorzystuje różne formy przekazu informacji 7) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek 8) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie pilotażu wycieczek
3) stosuje metody przewodnictwa turystycznego	1) wymienia prawa i obowiązki poszczególnych rodzajów przewodników turystycznych 2) dobiera metody pracy do grupy klientów 3) wykorzystuje narzędzia przekazu informacji podczas usługi przewodnickiej 4) stosuje różne formy i narzędzia przekazu informacji 5) rozróżnia rodzaje przewodników turystycznych

	6) wymienia zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego 7) stosuje zasady profesjonalnej obsługi w zakresie przewodnictwa turystycznego
4) organizuje czas wolny klientów imprez turystycznych	1) wymienia formy spędzania czasu wolnego przez klientów imprez turystycznych, z uwzględnieniem specyfiki terenu i preferencji uczestników 2) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając ich możliwości 3) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając miejsce realizacji imprezy 4) organizuje czas wolny uczestników imprezy turystycznej, uwzględniając porę roku i warunki atmosferyczne
5) współpracuje z usługodawcami w procesie realizacji imprez i usług turystycznych	1) wymienia usługodawców występujących w procesie realizacji imprez i usług turystycznych 2) wymienia możliwe zasady współpracy z usługodawcami branży turystycznej
6) sporządza dokumentację etapu realizacji imprez i usług turystycznych	1) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce imprezy 2) wymienia dokumenty znajdujące się w teczce pilota 3) sporządza protokół wypadku 4) sporządza protokół zniszczenia 5) sporządza dokumenty związane z transportem
7) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych	1) dokonuje analizy dokumentów finansowych dotyczących realizacji imprez i usług turystycznych 2) sprawdza poprawność wystawionych dokumentów finansowych 3) porządkuje i zestawia otrzymane dokumenty finansowe
8) kontroluje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych	1) monitoruje właściwy przebieg realizacji imprezy lub usługi turystycznej zgodnie z zawartymi umowami 2) sporządza druk reklamacji 3) sporządza odpowiedź na reklamację klienta
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) rozlicza koszty imprez i usług turystycznych	1) sporządza sprawozdanie z przebiegu imprezy turystycznej 2) sporządza wykaz poniesionych wydatków 3) oblicza sumę poniesionych wydatków 4) dokonuje analizy poniesionych wydatków w stosunku do planowanych wydatków
2) sporządza rozliczenie przychodów i kosztów imprezy turystycznej	1) sporządza zestawienie wpływów oraz kosztów imprez i usług turystycznych 2) oblicza wysokość marży i podatku VAT od imprezy turystycznej 3) weryfikuje zobowiązania finansowe w stosunku do kontrahentów i usługodawców
3) dokonuje rozliczeń finansowych imprez i usług turystycznych	1) sporządza druk rozliczenia zaliczki 2) podaje terminy zobowiązań finansowych 3) oblicza zobowiązania finansowe biura podróży wynikające z rozliczenia imprez i usług turystycznych zgodnie z przepisami prawa podatkowego
4) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych	1) przygotowuje dokumentację rozliczeniową imprez i usług turystycznych zgodnie z obowiązującymi zasadami 2) posługuje się programami komputerowymi w celu rozliczenia imprez i usług turystycznych
HGT.08.7. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie:

<p>nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem</li> <li>b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie</li> <li>c) z dokumentacją związaną z danym zawodem</li> <li>d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy</li> <li>b) narzędzi, maszyn, urządzeń i materiałów koniecznych do realizacji czynności zawodowych</li> <li>c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych</li> <li>d) formularzy, specyfikacji oraz innych dokumentów związanych z wykonywaniem zadań zawodowych</li> <li>e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta</li> </ol>
<p>2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka</li> <li>b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu lub fragmentu wypowiedzi lub tekstu</li> <li>2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje</li> <li>3) rozpoznaje związki między poszczególnymi częściami tekstu</li> <li>4) układa informacje w określonym porządku</li> </ol>
<p>3) samodzielnie tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne i pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. polecenie, komunikat, instrukcję)</li> <li>b) tworzy krótkie, proste, spójne i logiczne wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. komunikat, e-mail, instrukcję, wiadomość, CV, list motywacyjny, dokument związany z wykonywanym zawodem – według wzoru)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) opisuje przedmioty, działania i zjawiska związane z czynnościami zawodowymi</li> <li>2) przedstawia sposób postępowania w różnych sytuacjach zawodowych (np. udziela instrukcji, wskazówek, określa zasady)</li> <li>3) wyraża i uzasadnia swoje stanowisko</li> <li>4) stosuje zasady konstruowania tekstów o różnym charakterze</li> <li>5) stosuje formalny lub nieformalny styl wypowiedzi adekwatnie do sytuacji</li> </ol>
<p>4) uczestniczy w rozmowie i w typowych sytuacjach związanych z realizacją zadań zawodowych – reaguje w języku obcym nowożytnym w sposób zrozumiały, adekwatnie do sytuacji komunikacyjnej, ustnie lub w formie prostego tekstu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) reaguje ustnie (np. podczas rozmowy z innym pracownikiem, klientem, kontrahentem, w tym rozmowy telefonicznej) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych</li> <li>b) reaguje w formie prostego tekstu pisanego (wiadomość, formularz, e-</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) rozpoczyna, prowadzi i kończy rozmowę</li> <li>2) uzyskuje i przekazuje informacje i wyjaśnienia</li> <li>3) wyraża swoje opinie i uzasadnia je, pyta o opinie, zgadza się lub nie zgadza z opiniami innych osób</li> <li>4) prowadzi proste negocjacje związane z czynnościami zawodowymi</li> <li>5) pyta o upodobania i intencje innych osób</li> <li>6) proponuje, zachęca</li> <li>7) stosuje zwroty i formy grzecznościowe</li> <li>8) dostosowuje styl wypowiedzi do sytuacji</li> </ol>

mail, dokument związany z wykonywanym zawodem) w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych	
5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje zawarte w materiałach wizualnych (np. wykresach, symbolach, piktogramach, schematach) oraz audiowizualnych (filmach instruktażowych)</li> <li>2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym</li> <li>3) przekazuje w języku obcym nowożytnym informacje sformułowane w języku polskim lub tym języku obcym nowożytnym</li> <li>4) przedstawia publicznie w języku obcym nowożytnym wcześniej opracowany materiał (np. prezentację)</li> </ol>
6) wykorzystuje strategie służące doskonaleniu własnych umiejętności językowych oraz podnoszące świadomość językową: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) wykorzystuje techniki samodzielnej pracy nad językiem obcym nowożytnym</li> <li>b) współdziała w grupie</li> <li>c) korzysta ze źródeł informacji w języku obcym nowożytnym</li> <li>d) stosuje strategie komunikacyjne i kompensacyjne</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) korzysta ze słownika dwujęzycznego i jednojęzycznego</li> <li>2) współdziała z innymi osobami, realizując zadania językowe</li> <li>3) korzysta z tekstów w języku obcym, również za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych</li> <li>4) identyfikuje słowa kluczowe, internacjonalizmy</li> <li>5) wykorzystuje kontekst (tam, gdzie to możliwe), aby w przybliżeniu określić znaczenie słowa</li> <li>6) upraszcza wypowiedź, zastępuje nieznanne słowa innymi, wykorzystuje opis, środki niewerbalne</li> </ol>
<b>HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne</b>	
<b>Efekty kształcenia</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>
<b>Uczeń:</b>	<b>Uczeń:</b>
1) przestrzega zasad kultury i etyki zawodowej	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) wymienia podstawowe zasady etyki w zawodzie</li> <li>2) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w komunikacji z klientami</li> <li>3) charakteryzuje zasady etykiety i netykiety w codziennych kontaktach z przełożonym i ze współpracownikami</li> <li>4) przestrzega tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy</li> <li>5) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych</li> <li>6) przechowuje dane osobowe klientów zgodnie z przepisami prawa</li> </ol>
2) stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) omawia podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej</li> <li>2) interpretuje mowę ciała w komunikacji interpersonalnej</li> <li>3) stosuje metody komunikacji werbalnej</li> <li>4) stosuje metody komunikacji niewerbalnej</li> <li>5) stosuje aktywne metody słuchania</li> </ol>
3) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej</li> <li>2) stosuje techniki radzenia sobie z emocjami i stresem</li> <li>3) wskazuje najczęstsze przyczyny sytuacji stresowych w pracy zawodowej</li> </ol>
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) realizuje nowatorskie działania podczas wykonywania zadań zawodowych</li> <li>2) reaguje elastycznie na nietypową sytuację zawodową</li> <li>3) wykazuje się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik i technologii stosowanych w branży</li> </ol>
5) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) analizuje zmiany zachodzące w branży</li> <li>2) analizuje własne kompetencje</li> <li>3) przejawia gotowość do ciągłego uczenia się i doskonalenia</li> </ol>

	zawodowego 4) wykorzystuje różne źródła informacji w celu doskonalenia umiejętności zawodowych
6) planuje wykonanie zadania	1) szacuje czas i budżet zadania 2) planuje działania zgodnie z możliwościami ich realizacji 3) dokonuje analizy i oceny podejmowanych działań
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	1) charakteryzuje przyczyny i skutki zachowań ryzykownych 2) wskazuje obszary odpowiedzialności prawnej za podejmowane działania
8) negocjuje warunki porozumień	1) opisuje typowe zachowania podczas prowadzenia negocjacji z kontrahentami, klientami i gośćmi 2) przedstawia własny sposób rozwiązania problemu wykorzystując wiedzę z zakresu negocjacji 3) stosuje różne techniki negocjacyjne w porozumiewaniu się słownym i pisemnym w branży 4) proponuje konstruktywne rozwiązania
HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń:	Uczeń:
1) planuje pracę zespołu	1) rozróżnia zadania członków zespołu 2) charakteryzuje etapy procesu planowania pracy zespołu 3) sporządza harmonogram realizacji zadania
2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań	1) rozpoznaje kompetencje i umiejętności osób w zespole 2) przydziela zadania według umiejętności i kompetencji członków zespołu
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań	1) określa i stosuje kryteria oceny jakości wykonywanych zadań 2) kontroluje jakość wykonanych zadań według przyjętych kryteriów 3) monitoruje wykonanie zadań

#### **WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK ORGANIZACJI TURYSTYKI**

Szkoła prowadząca kształcenie w zawodzie zapewnia pomieszczenia dydaktyczne z wyposażeniem odpowiadającym technologii i technice stosowanej w zawodzie, aby zapewnić osiągnięcie wszystkich efektów kształcenia określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego oraz umożliwić przygotowanie absolwenta do wykonywania zadań zawodowych.

#### **Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych**

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych i systemów rezerwacyjnych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia) podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe, regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiaarkę, telefon, fax, niszczarkę,
- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata, filmy,
- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,
- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej,

przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

### **Wyposażenie szkoły niezbędne do realizacji kształcenia w kwalifikacji HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Pracownia projektowania imprez i usług turystycznych oraz obsługi klienta wyposażona w:

- stanowisko komputerowe dla nauczyciela z drukarką, podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,
- projektor multimedialny i ekran projekcyjny lub telewizor lub tablicę interaktywną, tablicę szkolną lub flipchart,
- stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), podłączone do sieci lokalnej z dostępem do internetu, pakietem programów biurowych, systemów rezerwacyjnych,
- ladę do obsługi klienta – punkt informacji turystycznej wyposażony w jedną ladę, dwa krzesła obrotowe i regał,
- urządzenia pracy biurowej, takie jak: kopiarkę, telefon, fax, niszczarkę,
- wzory folderów, plakatów i innych materiałów promujących atrakcje turystyczne Rzeczypospolitej Polskiej, krajów Europy i świata, filmy,
- pomoce dydaktyczne wykorzystywane podczas zajęć, takie jak: atlasy geograficzne, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Europy i świata oraz mapa fizyczna i administracyjna Rzeczypospolitej Polskiej w wersji tradycyjnej i elektronicznej, mapy samochodowe Rzeczypospolitej Polskiej, Europy i świata w wersji tradycyjnej i elektronicznej, wzory dokumentów, czasopisma branżowe, katalogi biur podróży z ofertami imprez,
- biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady komunikacji autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, materiały promocyjne podmiotów rynku turystycznego.

Miejsce realizacji praktyk zawodowych: biura podróży, placówki świadczenia informacji turystycznej, obiekty hotelarskie, urzędy administracji publicznej na stanowiskach związanych z organizacją i promocją turystyki, oraz inne podmioty stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 8 tygodni (280 godzin).

### **MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO DLA KWALIFIKACJI WYODRĘBNIONYCH W ZAWODZIE<sup>1)</sup>**

HGT.07. Przygotowanie imprez i usług turystycznych	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin
HGT.07.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HGT.07.2. Podstawy turystyki	90
HGT.07.3. Projektowanie imprez i dobór usług turystycznych	180
HGT.07.4. Kalkulowanie kosztów imprez i usług turystycznych	150
HGT.07.5. Rezerwacja usług i imprez turystycznych	120
HGT.07.6. Język obcy zawodowy	90
Razem	660
HGT.07.7. Kompetencje personalne i społeczne <sup>2)</sup>	
HGT.07.8. Organizacja pracy małych zespołów <sup>2)</sup>	

HGT.08. Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych	
Nazwa jednostki efektów kształcenia	Liczba godzin

HGT.08.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	30
HGT.08.2. Podstawy turystyki <sup>3)</sup>	90 <sup>3)</sup>
HGT.08.3. Organizowanie informacji turystycznej	90
HGT.08.4. Sprzedaż imprez i usług turystycznych	150
HGT.08.5. Realizacja imprez i usług turystycznych	180
HGT.08.6. Rozliczanie imprez i usług turystycznych	90
HGT.08.7. Język obcy zawodowy	90
Razem	630+90 <sup>3)</sup>
HGT.08.8. Kompetencje personalne i społeczne <sup>2)</sup>	
HGT.08.9. Organizacja pracy małych zespołów <sup>2)</sup>	

<sup>1)</sup> W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli dla efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.

<sup>2)</sup> Nauczyciele wszystkich obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych oraz umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

<sup>3)</sup> Wskazana jednostka efektów kształcenia nie jest powtarzana w przypadku, gdy kształcenie zawodowe odbywa się w szkole prowadzącej kształcenie w tym zawodzie.